

Effective Strategies to Improve Power Customer Service Management and Satisfaction under the New Situation

Songfa Liao

Duyun Power Supply Bureau, Duyun, Guizhou, 558000, China

Abstract

With the continuous development of society and the improvement of life quality, people have higher requirements for the service performance of the power industry. In order to ensure the better development of China's power enterprises, the power supply department needs to conduct in-depth analysis and research on power customer service management and corresponding satisfaction.

Keywords

power customer service management; satisfaction; promotion strategy

新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略

廖松发

都匀供电局, 中国·贵州 都匀 558000

摘要

在当今社会不断发展、生活质量不断提升的背景下,人们对电力行业的服务性能有了更高的要求。为了确保中国电力企业能够得到更好的发展,供电部门需要对电力客户服务管理以及相应满意程度进行深入的分析与研究。

关键词

电力客户服务管理; 满意度; 提升策略

1 引言

在电力企业不断进步与发展的过程中,供电部门不仅需做好相应的电力基础建设,保证电力供给的稳定性与安全性外,还应应对相关的电力客户服务内容开展有效的管理工作。同时为了进一步提高电力客户服务管理质量与效率,相关管理部门需要根据用户需求以及市场发展需求对管理工作进行不断的调整与完善,进而满足用户需求,提高电力用户满意程度,实现电力企业的可持续发展。

2 电力客户服务管理模式中存在的问题

2.1 客户服务的系统存在不完善的部分

结合当前电力企业中电力系统的实际情况看,虽然客户服务在电力相关工作中相对完善,但其在电力客户服务方面却缺少相对科学合理的电力系统服务。在现阶段电力企业服务数量逐渐增加的背景下,电力部门工作任务量也在逐渐增加。但由于缺少完善的客户服务体系,导致电力服务系统与电力工作人员之间难以实现有效的配合。为了有效完善当前

电力企业的客户服务系统,电力管理部门首先要借助大数据以及云计算等先进的技术来对现阶段的电力系统进行不断更新和完善。以利用电力企业数据集市技术来对系统进行完善为例,该种技术的应用可以有效提高电力企业服务质量,进而实现电力客户服务系统能够对每一位客户进行全面、科学分析的目标。根据客户用电需求、用电性质、用电阶段以及用电间断性和连续性,把客户进行分群分类管理。但由于中国电力系统较为落后,因此在极大程度上限制了客户服务体系的完善与更新,电力企业经营发展步伐难以与电力服务工作保持一致,进而导致客户服务系统中存在的缺陷难以得到及时的发现与处理,造成工作人员的服务工作难以获得较好的效果^[1]。

另外,在电力企业对自身整体服务水平进行提高的过程中,过于重视对电力技术等方面内容的完善,忽视了电力工作服务质量问题的处理,造成电力企业与其他行业中的客户服务意识存在较大的差距。在人们的日常生活中,电力行业与人们的生活息息相关。为了确保人们生活与生命的安全,电力企业首先要通过完善自身的电力工作内容来为人们的生活质量提供一定的保障。而实际的电力客户服务工作中,这一观点并未得到充分的体现。也正是因此,电力企业以及电

【作者简介】廖松发(1984-),男,中国贵州黔西人,本科,工程师,从事电力客户服务研究。

力工作人员忽视了服务质量提升的重要性,进而导致大部分电力服务人员的服务质量与水平难以满足客户的实际需求^[2]。

2.2 电力企业缺乏对客户服务的了解

结合目前电力企业相应的服务态度和服务项目体现,电力企业实际上并不能充分了解客户的实质需求,而且对于客户需求的了解和分析也没有实施过具体措施和手段,就形成了实际上电力服务企业没有针对性地为客户提供有效的服务,只能根据企业自身的一些规则,机械性地提供死板的服务内容,不懂得灵活变通,没事实质提升服务质量,对长期的客户提出的问题也没有进行归纳性的总结,没有对客户的真正需要做到充分了解。

2.3 服务意识相对缺乏以及简单

电力企业是一个安全性和专业性都相对较强的行业类型,平时工作的主要内容都是对电力安全问题的处理,也是因为一旦出现安全问题,会造成极大的人身伤害和财产损失,因此电力服务企业的主旨必然是不能出现安全事故。在完成其他次要任务时,这样的企业主旨容易造成服务人员仅仅针对技术问题进行解决,对自身行为的综合素质反而非常不在意,甚至有一种垄断心理,觉得客户不用不行,形成非常恶劣的服务态度,没有主动积极的良好服务心态,也就不可能达到客户的服务需求,难以提升企业的服务质量。且现阶段的电力企业的服务内容仅仅是缴纳费用方面的电费服务,其他的项目服务基本没有实施,而且各种服务的开发和建立都没有付诸行动,没有完善其他各个类型的服务项目,电力类型的相关服务内容产品基本很少,很难提高客户对企业服务的满意程度^[3]。

3 提升电力客户服务管理及满意度的措施

3.1 建立人性化服务系统

现阶段,电力企业单位服务系统所运用的技术较为滞后,为了便于电力用户的操作与使用,可以应用目前领先的科技来对电力单位的服务系统展开合理更新与升级。例如,应用云计算与大数据等科学技术,为电力用户提供人性化的服务,同时也能够有效降低电力服务系统的使用难度,让电力用户能够更加容易对电力系统展开操作,同时也有利于电力员工更好地对客户展开管理,最大程度了解电力用户的实际需求,更好地提高电力企业单位用户服务质量与用户的认可度。

3.2 了解客户需求

电力企业要想真正长期有效地进行提高企业的服务质量,需要充分了解客户的实际需求,针对其进行有效的服务

培养,要在日常工作中对客户有一些必要的调查和记录,分析出大多数客户对如今电力企业的服务有哪些需求,对其展开培养服务项目和服务内容的具体实施行为。使电力服务能够更加贴合如今阶段电力客户的真正需求,为电力客户在电力企业提供更好的体验^[4]。

3.3 服务意识、能力、项目的培养和完善

服务意识才能决定服务人员的服务质量,有效提高服务意识能够让服务人员主动进行服务,电力企业应该注重在一定程度上对于工作人员的服务意识进行有效的培养,要让服务人员了解客户需要的服务态度以及满意的标准,有效培养服务意识,才能更加主动贴心地完善服务。另外,对于服务人员的业务能力和沟通解决问题的能力也要有一定的培养,要将其服务的各种有效手段进行训练和加强,比如对于客户恶劣的情绪需要进行耐心的开导,心平气和地进行解释,不能恶劣消极地解决问题,让问题更加恶化,影响客户对我们的印象。同时也要对服务项目进行一定的研究和开发,不能仅仅针对缴费环节进行机械的服务,应该根据新阶段人们的多种需要对其进行一系列的有效服务,比如进行日常电力问题咨询解答,日常用电故障上门排查等,不但避免了一些可能发生的危险,还会有效提升客户的用电体验和满意程度^[5]。

4 结语

现阶段的人们对于电力服务需求日益增加,对于其配套的服务项目也更加看重,对于电力企业服务质量的提高有着非常重要的作用,其今后的发展也会受到较大的长期影响。所谓的“以人为本”就是说,服务要做到真正了解客户需求,电力企业应该致力于提升服务质量,以保证电力企业发展的持续性和合理性。

参考文献

- [1] 胡雯.新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略[J].低碳世界,2021,11(3):154-155.
- [2] 贾真.浅析新形势下电力客户服务管理及满意度的提升策略[J].技术与市场,2020,27(8):164-165.
- [3] 骆小敏.探讨新形势下电力客户服务管理及满意度的提升策略[J].科技与创新,2019(22):110-111.
- [4] 杜文娟,赵晨,何聪.客户诉求与设备管理关联程度分析与策略研究[J].电力与能源,2019,40(4):452-454+463.
- [5] 成颖,张蕾.基于客户价值分析的电力客户服务管理研究[J].民营科技,2017(12):126.